

dihal

délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement

retour d'étude
synthèse



hébergement et accès au logement :
**le programme d'humanisation
des centres d'hébergement**
synthèse qualitative

juillet 2015

www.dihal.gouv.fr

www.territoires.gouv.fr



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Premier ministre

Ministère du Logement,
de l'Égalité des territoires
et de la Ruralité

ÉTUDE RÉALISÉE PAR

le Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement (Cerema)
pour le compte de la Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement (Dihal)
ministère du Logement, de l'Égalité des territoires et de la Ruralité

CO-PILOTÉE PAR

l'Agence Nationale de l'Habitat (Anah),
la Direction Générale de la Cohésion sociale (DGCS)
et la Direction de l'Habitat, de l'Urbanisme et du Paysage (DHUP)



ÉVALUATION DU PROGRAMME D'HUMANISATION DES CENTRES D'HÉBERGEMENT

Approche qualitative

synthèse



COORDINATEUR D'ÉTUDE

Sami CHAYATA (Dihal)

RÉDACTEURS

Carole CARDOT

Muriel CASALIS

Marie-Aude CORBILLE

Isabelle MESNARD

Carole RIFFE-CHAMBERT

Christelle SZYMANSKI

RELECTEUR

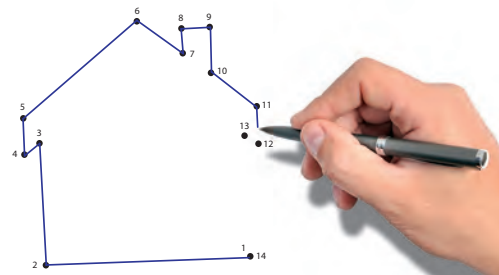
Brigitte POUGET

Étude réalisée en mars 2014

Edition juillet 2015

ÉVALUATION DU PROGRAMME D'HUMANISATION DES CENTRES D'HÉBERGEMENT

Approche qualitative



« On ne respecte pas les personnes quand on les accueille dans des locaux insalubres ; cela met tout le projet par terre, et ce n'est pas valorisant pour les personnes qui y travaillent même si elles sont très engagées : on est plus exigeant à présent ».

Directeur du CHRS Le Phare

Cinq ans après le lancement du programme d'humanisation des centres d'hébergement, la Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement (DiHAL), la Direction de l'habitat de l'urbanisme et des paysages (DHUP), la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) et l'Agence nationale de l'habitat (ANAH) ont souhaité disposer d'éléments de suivi afin d'apprécier la réalisation des opérations et les transformations effectives intervenues dans les structures financées.

Deux études ont été réalisées par le Centre d'étude et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement (Cerema) : une étude quantitative qui vise à dresser un bilan des réalisations effectives du programme et une étude qualitative qui permet d'apprécier les impacts du programme sur la qualité de l'accueil et du service rendu aux personnes accueillies.

Pour réaliser cette étude qualitative, cinq monographies ont été réalisées, à partir d'entretiens conduits auprès des acteurs institutionnels, des équipes des établissements et des personnes accueillies. Le but de ces monographies était de décrire précisément les projets réalisés et d'évaluer leurs effets auprès des personnes travaillant ou résidant dans les établissements, au regard des objectifs du programme d'humanisation des centres d'hébergement.

Ce document présente une synthèse des principaux résultats et des monographies.

▲ Tableau des sites étudiés

NOM	LOCALISATION	TYPOLOGIE	NATURE DES TRAVAUX
FOYER MEUNIER	Bordeaux (33)	CHU	Réhabilitation
MAISON D'ACCUEIL SAINT- JOSEPH	Banyuls-sur-Mer (66)	CHRS / CHU / LHSS	Réhabilitation
LE PHARE	Béthune (62)	CHRS / LHSS	Construction neuve
HENRI TARZE	Grenoble (38)	CHRS	Construction neuve
LA CITÉ	Lyon (69)	CHRS	Opération mixte

■ II. Recommandations et présentation des principaux enseignements

> Répondre aux besoins locaux

Le programme d'humanisation des centres d'hébergement doit s'inscrire dans des démarches partenariales de programmation territoriales, notamment via les plans départementaux d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD). Il permet ainsi de reconfigurer l'offre territoriale et de l'adapter aux besoins locaux.

Il est donc nécessaire de clarifier précisément, le plus tôt possible, le positionnement de l'établissement, de façon à orienter l'ensemble du projet selon le type de public accueilli : c'est l'intégralité du projet d'établissement qui doit être réécrit, en toute cohérence entre les objectifs d'offre à proposer, les locaux à adapter, et les projets sociaux et règlements intérieurs à faire évoluer.



> Associer tous les acteurs, y compris les résidents, à l'élaboration du projet d'humanisation

Dans les projets réalisés, l'association le plus en amont possible des différents acteurs institutionnels (services déconcentrés de l'État, collectivités locales etc.) et opérationnels (bailleurs – maîtres d'ouvrage, architectes etc.) a permis de faciliter la gestion des problèmes techniques (respect des normes etc.), juridiques (permis de construire etc.) mais également d'assurer un soutien financier.

Cependant, les démarches d'humanisation, à quelques exceptions, n'ont pas associé les personnes accueillies et le personnel à la conception et la mise en œuvre du projet. Si la participation des résidents à l'élaboration du projet peut être délicate à mettre en œuvre, notamment pour passer d'un stade de revendication personnelle à celui d'une implication dans un projet collectif, elle est primordiale pour permettre le respect de l'expression de chacun et faciliter l'appropriation du nouveau projet par tous.

> Revisiter le règlement intérieur et le projet social des établissements

Les projets d'humanisation doivent permettre de repenser le règlement intérieur et le fonctionnement de la structure notamment avec les personnes concernées. Le règlement intérieur doit être conçu pour garantir à la fois l'indépendance et la liberté de chacun, un fonctionnement collectif harmonieux et une équité de traitement. Dans la plupart des cas, l'humanisation a permis d'assouplir un règlement jusqu'à lors considéré par les résidents comme trop contraignant (accueil des tiers, élargissement des horaires d'accès aux chambres etc.). Pour les établissements, l'humanisation a également été l'occasion de repenser leur projet social par la proposition de nouveaux services (infirmier, chenil etc.) et de nouvelles prestations (accueil 24h/24 ; domiciliation ; travail renforcé sur la parentalité etc.). Pour les professionnels, l'humanisation a considérablement amélioré les conditions d'exercice et apaisé les relations avec les résidents.

> Individualiser les chambres et les sanitaires

L'individualisation des chambres et des sanitaires est considérée par l'ensemble des acteurs comme fondamentale, un préalable à tout accueil respectueux de la dignité des personnes. Elle permet aux résidents de bénéficier d'un espace d'intimité et de liberté essentiel à leur bien-être, et garantit une meilleure qualité d'hygiène et de sommeil.

Elle entraîne également une diminution importante des conflits et des tensions au sein des établissements. La promiscuité permanente en dortoirs ou chambres double ainsi que des approches différentes de la pudeur, de l'hygiène ou de la propreté génèrent souvent des conflits en cas de partage des sanitaires et des espaces personnels.

L'individualisation favorise également un meilleur accompagnement social des personnes accueillies par le respect de l'intimité de la personne qui permet de se centrer sur ses besoins. Par ailleurs, elle renforce le sentiment de liberté et d'autonomie des résidents par l'autogestion des espaces personnels.

> **Proposer des activités collectives diversifiées**

La démarche d'humanisation peut permettre d'améliorer la vie commune et l'ambiance générale, grâce à des locaux plus accueillants, mais aussi par le biais d'animations collectives variées, ouvertes à tous, et facultatives. L'accompagnement social individuel demeure central, mais les animations collectives participent également à l'insertion des personnes accueillies, en leur permettant de prendre appui sur le groupe. Lorsque ces animations participent à la vie du quartier, elles permettent de plus une forme de reconnaissance de la citoyenneté des personnes accueillies.

A l'inverse, les structures qui ont choisi de ne privilégier que le développement de l'accompagnement individuel à travers le processus d'humanisation, regrettent de ne pas pouvoir disposer de locaux collectifs, et de contribuer à une vie commune.

> **Anticiper les surcoûts**

La mise en œuvre d'un projet d'humanisation doit bien sûr être adaptée aux moyens financiers des établissements. Il est indispensable d'évaluer finement l'impact des changements apportés sur les coûts ultérieurs. Les démarches d'humanisation ayant peu anticipé cette question, ont généralement entraîné une augmentation des coûts de fonctionnement : augmentation des surfaces à chauffer, à nettoyer, augmentation du nombre de points d'eau, mise en place d'ascenseurs mais également le renforcement des modalités d'accompagnement etc. La réflexion autour des impacts et de la recherche d'économie, (la diminution du renouvellement du matériel vétuste, la mutualisation de coûts de structure etc) doit faire partie intégrante du projet d'humanisation.

RÉGION AQUITAINE

Monographie



Structure : Le Foyer Meunier (Centre d'hébergement d'urgence - CHU -)

Département : Gironde

Ville : Bordeaux

Nom du gestionnaire : Centre d'accueil d'information et d'orientation (CAIO)

Nom du propriétaire : SA HLM COLIGNY

Type de travaux : Réhabilitation

Durée des travaux : 10 mois

« Ici on est libre de parler ou non. On est plus indépendant. On n'est pas obligé de se fréquenter, de se côtoyer. »

Résident du Foyer Meunier

« Maintenant que toutes les chambres et les parties communes sont propres et accueillantes, les résidents semblent plus détendus, plus autonomes, plus conviviaux entre eux, ils s'appellent par leur prénom. »

Résident du Foyer Meunier

« J'ai la clé de ma chambre et je peux fermer comme je veux. Tout comme je peux entrer et sortir, de jour comme de nuit, comme je veux. C'est bien. »

Résident du Foyer Meunier

> Genèse du projet

En 2009, dans le cadre d'une réflexion partenariale sur l'évolution de l'offre territoriale et la modernisation du parc d'hébergement, la SA HLM COLIGNY signe une convention Anah dans le cadre du programme d'humanisation des centres d'hébergement pour améliorer les conditions d'accueil de l'établissement. La capacité d'accueil du lieu est maintenue mais la destination de la structure évolue : le CHRS la Maison du Lion d'Or devient ainsi en 2012 le CHU Foyer Meunier qui se substitue à l'hébergement d'urgence en chambres d'hôtel réalisé jusqu'à présent sur le parc hôtelier bordelais. Les capacités du CHRS la Maison du Lion d'Or, sont elles reconstituées dans le diffus sur le patrimoine de la SA HLM COLIGNY.

> Descriptifs des travaux

Les travaux portent sur :

- **la mise en sécurité des lieux** (issues et escaliers de secours) ;
- **l'augmentation du nombre d'unités de vie** par une restructuration des espaces ;
- **la privatisation des sanitaires** au sein de chaque chambre et unité de vie ;
- **l'amélioration des conditions d'accueil et de vie collective** par une reconfiguration des espaces communs (agrandissement de la salle à manger, installation de cuisines collectives en libre accès, création d'un espace de jeux et d'un local à poussettes) ;
- **le réaménagement des bureaux administratifs.**



> Évolution de la structure

	Avant travaux	Après travaux
Typologie	CHRS	CHU
Publics pris en charge	Familles	Familles
Nombre de chambres unités de vie etc.	22 chambres collectives	16 unités de vie pour personnes isolées avec enfant(s) ou couples avec enfant(s) de 2 à 6 personnes
Nombre de places	49 places (stabilisation sous statut CHRS)	49 places (urgence)
Sanitaires	<ul style="list-style-type: none"> - WC collectifs - Salles de bain communes 	<ul style="list-style-type: none"> - Unité sanitaire (WC, douche et lavabo) intégrée aux chambres et unités de vie - Salle de bain commune avec équipements spécifiques pour bébés
Restauration	<ul style="list-style-type: none"> - Cuisine collective - Service de livraison de repas - Salle à manger commune 	<ul style="list-style-type: none"> - Salle à manger commune équipée (vaisselle et micro-ondes) - 2 cuisines ouvertes aux résidents - Réfrigérateur intégré dans chaque chambre
Espaces collectifs		<ul style="list-style-type: none"> - Salle de jeux - Espace informatique - Salle d'activités
Locaux techniques	<ul style="list-style-type: none"> - Buanderie - Chaufferie 	<ul style="list-style-type: none"> - Buanderie - Chaufferie - Local à poussettes
Locaux administratifs	<ul style="list-style-type: none"> - Bureau commun pour les travailleurs sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> - Un bureau réservé à la maîtresse de maison et aux veilleurs de nuit - Un bureau dédié aux travailleurs sociaux pour les entretiens avec les résidents

> Évolution du projet social et impacts des travaux d'humanisation

▶ Une amélioration des conditions de confort

la nouvelle organisation et distribution de l'immeuble sont un préalable au respect des familles hébergées. Les locaux sont propres et entretenus. Les unités de vie proposées s'adaptent aux différentes configurations de famille. La privatisation des sanitaires et la possibilité de disposer des clés de sa chambre favorisent le sentiment d'autonomie et participent au respect de l'intimité des personnes.

▶ Un apaisement des tensions

l'amélioration des conditions d'hygiène a permis de réduire les conflits et les tensions chez les résidents.

▶ Des visites autorisées et élargies

les visites s'effectuent cependant dans un cadre horaire défini.

▶ Un changement de destination de la structure

la mise en œuvre du projet d'humanisation a permis de redéfinir l'offre territoriale d'hébergement et d'adapter la structure aux besoins locaux. Ainsi, l'établissement est passé du statut de CHRS à celui de CHU.

▶ Évolution des modalités d'accompagnement

le projet a entraîné des modifications dans les modalités d'accompagnement :

- L'accueil est «institutionnalisé». l'entrée dans les lieux se fait selon une procédure suivie par toute l'équipe encadrante qui est de permanence lors de l'arrivée des nouveaux résidents (accueil des personnes, visite du centre, état des lieux, remise des clés);
- l'amélioration de l'accompagnement des familles avec enfant(s) par un travail renforcé sur la parentalité ;

un accompagnement social recentré sur la personne par un cadre de travail qui respecte l'intimité des résidents.



► **Une augmentation des coûts de fonctionnement**

l'augmentation des surfaces et des capacités d'accueil a entraîné une charge de travail plus lourde peu anticipée et parfois mal acceptée par les équipes.

► **Un sentiment de sécurité renforcé**

les résidents peuvent entrer et sortir librement de l'établissement, l'ouverture de la porte d'entrée est assurée par un digicode et une permanence 24h/24 est assurée par le personnel.

► **Le règlement intérieur**

n'a pas été actualisé depuis les travaux. Il est simplement affiché dans les parties communes et porté à la connaissance des résidents.

> **Montant total du projet : 428 764 €**

> **Financement :**

- Subvention Anah : 239 935 €
- Caisse des dépôts et consignations (CDC) : 163 839 €
- Fonds propres : 24 990 €

> Entretiens réalisés

▶ Acteurs institutionnels

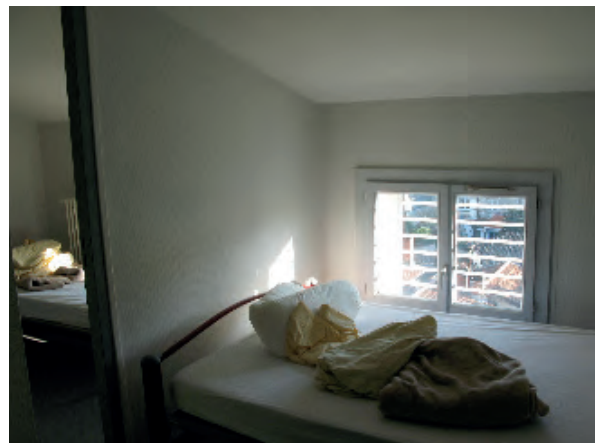
- Direction départementale des territoires et de la mer de Gironde (DDTM 33)
- Direction départementale de la cohésion sociale de Gironde (DDCS 33)

▶ Personnel de la structure

- Directrice
- Maîtresse de maison
- Éducatrice

▶ Résidents

6 ménages ont été interrogés



RÉGION LANGUEDOC-ROUSSILLON

Monographie



Structure : Maison d'accueil Saint Joseph (la structure regroupe un centre d'hébergement d'urgence - CHU - un centre de réinsertion sociale - CHRS - et des lits halte soins santé - LHSS -)

Département : Pyrénées-Orientales

Ville : Banyuls-sur-Mer

Nom du gestionnaire : Association Saint-Joseph

Nom du propriétaire : Congrégation religieuse du couvent de Massac

Type de travaux : Réhabilitation

Durée des travaux : 19 mois

« Avant je ne me sentais pas en forme, je dormais mal, je pouvais péter un plomb avec ma colocataire. »

Résident de la Maison d'accueil Saint-Joseph

« C'est difficile de tenir un appartement et de gérer seul à la fois ses problèmes personnels et ses problèmes de travail. »

Résident de la Maison d'accueil Saint-Joseph

« Ce n'est pas tout de faire du bâti, même si c'est l'outil principal. Il faut l'entretenir. »

Directeur de la Maison d'accueil Saint-Joseph

> Genèse du projet

Le projet d'humanisation a été construit en partenariat avec les services de l'État (direction départementale de la cohésion sociale - DDCS - et direction départementale des territoires et de la mer - DDTM -), le Conseil général, la municipalité et en concertation avec les travailleurs sociaux de la structure, dans le cadre d'une réflexion globale, sur une reconfiguration de l'offre territoriale et la refonte du projet d'établissement, désormais axé sur l'accueil des familles. En effet, face à un constat, dès 2005, d'une absence de places d'hébergement suffisantes pour l'accueil de grandes familles, l'humanisation de la Maison d'accueil Saint Joseph a été conçu afin d'optimiser au maximum les surfaces existantes du bâti et de l'utiliser pour créer une offre adaptée aux familles.

> Descriptifs des travaux

Les travaux portent sur :

- **la réhabilitation globale du bâtiment** (peinture, menuiserie, isolation etc.) ;
- **mise en sécurité et la mise aux normes des lieux** (sécurité incendie, mise aux normes électrique et conformité avec les règles techniques en matière d'établissement recevant du public - ERP -) ;
- **l'augmentation du nombre d'unité de vie** par une restructuration des espaces ;
- **la privatisation des sanitaires et l'installation d'un bloc cuisine** au sein de chaque unité de vie ;
- **la création de 3 chambres individuelles** pour le dispositif LHSS et des services associés (salle de vie, cabinet médical et un espace de préparation des repas) ;
- **la création de 2 unités de vie modulables** par la création d'un étage supplémentaire ;
- **le réaménagement des espaces d'accueil et des bureaux administratifs.**



> Évolution de la structure

	Avant travaux	Après travaux
Typologie	CHU et CHRS	CHU, CHRS et LHSS
Publics pris en charge	Tout public	Familles avec enfant(s)
Nombre de chambres unités de vie etc.	<ul style="list-style-type: none"> - 1 dortoir de 6 lits - 4 chambres doubles - 3 chambres individuelles - 9 unités de vie 	<ul style="list-style-type: none"> - 12 unités de vie modulables - 3 chambres individuelles de 2 lits pour permettre la visite de proches (pour le dispositif LHSS) - 1 dortoir de 6 lits (conservé dans le cadre de mobilisation exceptionnelle de capacité d'hébergement supplémentaire)
Nombre de places	47 places	47 places
Sanitaires	<ul style="list-style-type: none"> - WC collectifs - Salles de bain communes 	Unité sanitaire (WC, douche et lavabo) intégrée aux chambres et unités de vie
Restauration	Cuisine collective	<ul style="list-style-type: none"> - Kitchenette intégrée dans chaque unité de vie - Espace de préparation des repas (réservé au dispositif - LHSS)
Espaces collectifs	Salle d'activité	<ul style="list-style-type: none"> - Salle d'activité - Espace de visite
Locaux administratifs	<ul style="list-style-type: none"> - Bureau de direction - Bureaux dédiés aux travailleurs sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> - Bureau de direction - Bureaux dédiés aux travailleurs sociaux

> Évolution du projet social et impacts des travaux d'humanisation

► Une amélioration des conditions de confort

la restructuration du bâtiment concourt au respect de la dignité des personnes. Les locaux sont propres et entretenus, les unités de vie proposées s'adaptent aux différentes configurations de famille et la privatisation des sanitaires, des coins cuisine ainsi que des bureaux administratifs, favorisent l'intimité et participent au mieux « vivre ensemble ».

► Un apaisement des tensions :

l'amélioration des conditions d'hygiène et la réduction des espaces collectifs au profit des espaces individuels ont permis de réduire les conflits entre résidents.

► Une évolution du public accueilli :

le projet d'humanisation s'est accompagné d'un changement de destination de la structure. Initialement dédié à tout public, l'établissement accueille désormais des familles pour répondre à l'absence d'offre pour ce public sur le département.

► Une évolution des modalités d'accompagnement

le projet a entraîné des modifications dans les modalités d'accompagnement de la part des travailleurs sociaux pour répondre à la spécificité de chaque public et proposer un accompagnement adapté :

- des entretiens d'admission sont réalisés de manière conjointe avec la technicienne d'intervention sociale et familiale (TISF) et la conseillère en intervention sociale et familiale (CISF) afin de présenter la structure ;
- des entretiens espacés dans le temps entre l'intégration dans la structure et la gestion des documents administratifs ;
- un travail d'accompagnement vers le logement réalisé plus en amont des démarches et non uniquement en prévision de l'aide sociale liée au logement (ASLL), une fois le logement trouvé ;



- un travail renforcé sur le soutien à la parentalité ;
- pour éviter le repli sur soi engendré par l'individualisation des unités de vie, les travailleurs sociaux mettent en place des ateliers communs.

► Une amélioration de l'image générale de l'établissement

dans le cadre de la réalisation des travaux, l'ensemble des résidents et des membres de l'équipe ont relevé des retours des riverains moins négatifs qu'auparavant sur la structure d'hébergement. L'humanisation a permis de mieux faire accepter l'implantation de la structure dans la commune.

► Une maîtrise des coûts de fonctionnement

les travaux ont permis de réduire la consommation énergétique du bâtiment et des ménage.

> Montant total du projet : **580 817 €**

> Financement :

- Subvention Anah : 386 817 €
- Emprunt : 140 000 €
- Fonds propres : 54 000 €

> Entretiens réalisés

▶ Acteurs institutionnels

- Direction départementale des territoires des Pyrénées-Orientales (DDT 66)
- Direction départementale de la cohésion sociale des Pyrénées-Orientales (DDCS 66)

▶ Personnel de la structure

- Directeur de l'association Saint-Joseph
- Technicienne d'intervention sociale et familiale
- Chargée d'insertion à l'accueil de jour
- Éducatrice spécialisée

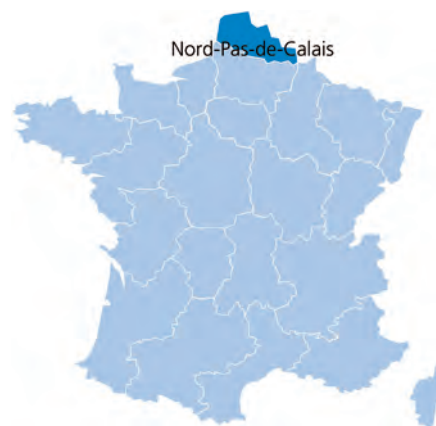
▶ Résidents

7 ménages ont été interrogés



RÉGION NORD-PAS-DE-CALAIS

Monographie



Structure : le Phare (la structure regroupe un centre de réinsertion sociale – CHRS – et des lits halte soins santé –LHSS-)

Département : Pas-de-Calais

Ville : Béthune

Nom du gestionnaire : Association habitat insertion (AHI)

Nom du propriétaire : AHI

Type de travaux : Construction neuve

Durée des travaux : 14 mois

« Qu'est ce qui a changé dans notre vie quotidienne ? L'hygiène ! D'abord l'hygiène...On a une vie privée grâce aux chambres individuelles. »

Résident du Phare

« Les bureaux également, avant c'était impossible d'avoir un entretien : comme il n'y en avait qu'un, on était sans cesse dérangé par quelqu'un qui avait besoin de quelque chose. »

Résident du Phare

« Je n'aurais pas pu prendre mon chien, je ne serais pas resté. J'étais heureux. C'est pour ça que je ne voulais pas aller en foyer au début, je ne serais pas venu sans lui : il m'a toujours suivi je ne peux pas l'abandonner ! Au chenil il est très bien, même s'il n'est pas à côté de moi, je sais qu'il est très bien, et il a à manger tous les jours. »

Résident du Phare

> Genèse du projet

Dès 2007, le constat de la vétusté, de l'inadaptation des locaux et des mauvaises conditions d'accueil est partagé par tous les acteurs locaux. Au regard de la lourdeur de la rénovation et de la restructuration qui s'impose, un consensus en faveur de la démolition / reconstruction émerge rapidement. Le projet bâti et social de l'établissement est élaboré en comité de pilotage avec la direction départementale de la cohésion sociale (DDCS), la direction départementale des territoires et de la mer (DDTM), l'agence régionale de la santé (ARS), la Ville, Artoiscomm (communauté d'agglomération de l'Artois), AHI et la maîtrise d'ouvrage (Habitat logement insertion). Il est décidé que le nouveau bâtiment sera construit sur un terrain municipal, cédé par bail emphytéotique de 66 ans s'inscrivant ainsi dans le projet de restructuration urbaine du quartier.

> Descriptifs des travaux

Les travaux portent sur :

- **la mise aux normes de sécurité et d'accessibilité des lieux** (sécurité incendie, mise aux normes électrique et conformité avec les règles techniques en matière d'établissement recevant du public - ERP -);
- **l'augmentation du nombre de chambres ;**
- **l'augmentation de la surface des chambres et des espaces collectifs ;**
- **l'individualisation des chambres ;**
- **la privatisation des sanitaires** au sein de chaque chambre ;
- **la restructuration des espaces d'accueil et des bureaux administratifs ;**
- **la création de nouveaux services** (chenil, bagagerie, lingerie, infirmerie etc.) ;
- **la restructuration des accès.**



> Évolution de la structure

	Avant travaux	Après travaux
Typologie	CHRS	CHRS et LHSS
Publics pris en charge	Hommes seuls isolés	Tout public
Nombre de chambres unités de vie etc.	Chambres de 3 à 5 lits	- 29 chambres individuelles - 6 chambres doubles - 8 chambres LHSS
Nombre de places	29 places	49 places
Sanitaires	- 2 urinoirs collectifs - 2 WC collectifs - 2 douches collectives	Unité sanitaire (WC, douche et lavabo) intégrée dans chaque chambre
Restauration	- Cuisine (repas assuré par l'établissement) - Salle de restauration	- Cuisine (repas assuré par l'établissement) - Salle de restauration - Salle de stockage
Espaces collectifs	Salle d'activités	- Salle d'activités - Espace d'accueil - Espace de visite
Locaux administratifs		- Espace pour veilleur de nuit - 3 bureaux - Salle d'attente
Autres		- Chenil - Infirmerie - Lingerie - Monte charge - Bagagerie (pour l'accueil de jour)

> Évolution du projet social et impacts des travaux d'humanisation

► Une amélioration des conditions de confort :

individualisation des chambres, l'augmentation de leurs surfaces et la privatisation des sanitaires ont fortement contribué à améliorer les conditions de confort et d'hygiène personnelles et collectives. L'humanisation par une refonte du bâti a contribué à renforcer le sentiment de sécurité, de bien être et à favoriser le respect de l'intimité des personnes.

« Je suis en chambre individuelle, c'est beaucoup mieux que les dortoirs : on peut avoir une vie privée, on n'est plus gêné par les odeurs »

Résident du Phare

► Une plus grande autonomie des résidents :

l'individualisation des chambres s'accompagne d'une plus grande responsabilisation des personnes dans l'entretien des lieux et la gestion quotidienne de leurs espaces. Les résidents s'acquittent par ailleurs d'une redevance calculée en fonction de leurs ressources (30% des ressources de la personne).

► Un apaisement des tensions :

la possibilité de disposer d'un espace personnel a réduit les tensions et les conflits entre résidents, ainsi qu'avec le personnel.

► Une évolution du public accueilli :

le projet d'humanisation s'est accompagné d'une évolution du public accueilli par la création de lits halte soins santé (LHSS) et l'installation d'un chenil qui permet d'accueillir des personnes accompagnées d'animaux.

► Un assouplissement du règlement intérieur :

l'humanisation a été l'occasion de revisiter le règlement intérieur de la structure :

- l'augmentation du temps d'accès aux chambres ;
- la possibilité pour les résidents de disposer d'une clé pour fermer leur chambre ;
- la mise en place d'un conseil de vie sociale (CVS) ;
- la possibilité pour les résidents d'accueillir un tiers.



► **De nouvelles offres de services et de prestations :**

- domiciliation des résidents au centre;
- ouverture d'un chenil ;
- un accompagnement recentré sur les démarches administratives ;
- une diversification des animations pour contribuer à développer la vie collective du centre.

► **Un repositionnement du personnel :**

l'humanisation a permis de recentrer les maîtresses de maison et les éducateurs sur leurs missions respectives, mais l'augmentation des surfaces et des capacités d'accueil a entraîné une charge de travail plus lourde peu anticipée et parfois mal acceptée par les équipes.

► **Une augmentation des coûts de fonctionnement :**

l'augmentation des surfaces a entraîné une augmentation des coûts de fonctionnement (chauffage, électricité etc.)

> **Montant total du projet : 2 167 520 €**

> **Financement :**

- Subvention État : 1 734 016 €
- EPCI : 70 000 €
- Prêt de la caisse des dépôts et consignations (CDC) : 163 504 €
- Prêt de la participation des employeurs à l'effort de construction (PEEC) : 200 000 €

> Entretiens réalisés

▶ Acteurs institutionnels

- Direction départementale des territoires et de la mer du Pas-de-Calais (DDTM 62)
- Direction départementale de la cohésion sociale du Pas-de-Calais (DDCS 62)

▶ Personnel de la structure

- Directeur
- Chef de service
- 2 travailleurs sociaux
- Maîtresse de maison

▶ Résidents

6 ménages ont été interrogés



RÉGION RHÔNE-ALPES

Monographie



Structure : Henri Tarze (Centre d'hébergement de réinsertion sociale - CHRS -)

Département : Isère

Ville : Grenoble

Nom du gestionnaire : Centre communal d'action sociale (CCAS) de Grenoble-

Nom du propriétaire : Grenoble Habitat

Type de travaux : Construction neuve

Durée des travaux : 12 mois

« Le nouveau bâtiment est mieux...Le studio est confortable, avant j'avais une chambre. J'ai la douche, le lavabo... Avant, il fallait sortir pour se doucher... Je ne suis pas déçue, avant c'était que des chambres. Ma chambre était plus petite. »

Résident du CHRS Henri Tarze

« Quand on est installé, on a nos repères, changer carrément tout ça fait drôle... Pour tous c'était stressant... Au début ça fait bizarre, on n'arrive pas trop à se repérer. »

Résident du CHRS Henri Tarze

« Moi dans mon mode de prise en charge et d'accompagnement, j'y ai gagné, en termes de confort, j'ai un bureau, un super bureau. »

Travailleur social du CHRS Henri Tarze

> Genèse du projet

A l'origine, le projet concernait la réhabilitation du CHRS Henri Tarze, la construction d'un centre d'hébergement d'urgence et la création de logements destinés au « personnel roulant » de la SNCF. Cependant, le désengagement de la SNCF n'a pas permis d'assurer l'équilibre financier de l'opération. Le CCAS, en concertation avec les services de l'État (la direction départementale de la cohésion sociale - DDCS - et la direction départementale des territoires - DDT -), la ville de Grenoble, Grenoble Habitat et Grenoble-Alpes Métropole (la METRO) a donc pris la décision de démolir et reconstruire le CHRS dans le cadre du programme d'humanisation des centres d'hébergement. Le projet de reconstruction du CHRS a été élaboré de 2008 à 2010, avec la volonté de s'inscrire dans une logique d'hébergement global sur l'agglomération.

> Descriptifs des travaux

Les travaux portent sur :

- la reconstitution des unités de vie ;
- la privatisation des sanitaires et l'installation d'un bloc cuisine au sein de chaque unité de vie ;
- l'amélioration des conditions d'accueil et la création d'espace collectifs (notamment des espaces dédiés aux enfants) ;
- la constitution d'une cour privative ;
- l'individualisation des bureaux administratifs.



> Évolution de la structure

	Avant travaux	Après travaux
Typologie	CHRS	CHRS
Publics pris en charge	Tout public	Tout public
Nombre de chambres unités de vie etc.	22 unités de vie	22 unités de vie pouvant accueillir aussi bien des personnes seules que des familles
Nombre de places	46 places	46 places
Sanitaires	<ul style="list-style-type: none"> - WC collectifs - Salles de bains communes 	Unité sanitaire (WC, douche et lavabo) intégrée aux unités de vie
Restauration	<ul style="list-style-type: none"> - Service de livraison de repas - Salle à manger commune 	<ul style="list-style-type: none"> - Kitchenettes intégrées dans chaque unité de vie - Mise en place d'un atelier cuisine
Espaces collectifs	Salles d'activités	<ul style="list-style-type: none"> - Salle d'accueil - Salle d'activités - Salle de jeux - Cour fermée
Locaux techniques		<ul style="list-style-type: none"> - Lingerie en libre accès - Buanderie
Locaux administratifs	Bureau commun pour les travailleurs sociaux	<ul style="list-style-type: none"> - Bureaux individuels pour les travailleurs sociaux - Bureau de direction - Salle de personnel - Salle de réunion

> Évolution du projet social et impacts des travaux d'humanisation

► Une amélioration des conditions de confort

l'humanisation du bâtiment contribue au sentiment de mieux-être des personnes. La création d'espaces d'accueil et de vie dédiés aux familles avec enfant(s), la privatisation des sanitaires et l'installation de coins cuisine au sein de chaque unité de vie ont réduit la surface des espaces collectifs, mais favorisent le sentiment de liberté des résidents et celui de respect de l'intimité de chacun.

► Une plus grande autonomie des résidents

chaque ménage est responsable de son propre espace et le libre accès aux équipements ménagers favorise le sentiment et la capacité d'indépendance des résidents.

► Un apaisement des tensions

malgré la réduction des espaces collectifs, le caractère chaleureux et convivial de l'accueil et des espaces d'activités régulent les éventuelles tensions et favorisent les échanges.

► Le règlement intérieur

le règlement intérieur a été modifié à la suite des travaux d'humanisation. Il assouplit notamment les conditions de sorties et de visites pour les résidents.

► Une évolution des modalités d'accompagnement

le projet a entraîné des modifications dans les modalités d'accompagnement :

- un accompagnement individualisé renforcé ;
- une formalisation dans les démarches administratives ;
- l'instauration de rendez-vous à espaces réguliers avec les résidents et les travailleurs sociaux ;
- la mise en place d'un atelier cuisine très investi par les résidents ;
- un travail sur la parentalité renforcé avec plusieurs résidents (possibilité d'accueillir les enfants, création d'une salle de jeux).



► **Une amélioration de la qualité de travail**

l'individualisation des bureaux des éducateurs référents a permis de faciliter le travail avec les résidents. Les entretiens peuvent durer plus longtemps et la confidentialité est mieux respectée.

► **Une absence de concertation avec les résidents et le personnel sur le projet d'humanisation**

l'absence de concertation a rendu plus difficile l'appropriation du nouveau projet bâti comme social.

► **Un déménagement peu anticipé, source d'inquiétudes pour certains résidents.**

► **Une augmentation du coût de fonctionnement peu anticipée.**

> Entretiens réalisés

▶ Acteurs institutionnels

- Direction départementale des territoires de l'Isère (DDT 38)
- Direction départementale de la cohésion sociale de l'Isère (DDCS 38)

▶ Personnel de la structure

- Directeur du CHRS Henri Tarze
- Éducateur spécialisé
- Secrétaire

▶ Résidents

5 ménages ont été interrogés



RÉGION RHÔNE-ALPES

Monographie



Structure : La Cité (Centre d'hébergement de réinsertion sociale - CHRS)

Département : Rhône

Ville : Lyon

Nom du gestionnaire : Fondation de l'Armée du Salut

Nom du propriétaire : Ville de Lyon

Type de travaux : Réhabilitation

Durée des travaux : 17 mois

« Ici c'est nettement mieux : c'est neuf, on a notre chambre, notre indépendance, et c'est tranquille. Avant les douches étaient sales, il fallait les nettoyer avant de se laver. »

Résident de La Cité

« On peut se mobiliser sur le fond sans avoir à gérer les questions d'urgence liées au mauvais état de l'immeuble. »

Directeur de La Cité

« vant, au niveau de l'intimité, c'était limite. Aujourd'hui c'est une grande avancée dans le respect de la personne, de l'intimité. »

Éducateur de La Cité

> Genèse du projet

Le projet d'humanisation est né de la nécessité de réhabiliter une offre déficiente plus que de celle de s'adapter aux besoins en hébergement sur le département.

La réflexion partenariale sur une restructuration du bâtiment a néanmoins permis de faire évoluer l'offre pour des publics jusqu'à présent peu pris en charge par les structures d'hébergement du département. En parallèle, le projet social de l'établissement a été élaboré avec les résidents et les salariés au cours d'un séminaire et de plusieurs réunions.

> Descriptifs des travaux

Les travaux portent sur :

- **la réhabilitation globale du bâtiment** (peinture, éclairage, isolation etc.) ;
- **la mise en sécurité et la mise aux normes des lieux** (sécurité incendie, mise aux normes électriques et environnementales) ;
- **l'individualisation des chambres et la création d'unité de vie** par la suppression des dortoirs et une restructuration des espaces ;
- **la privatisation des sanitaires** au sein de chaque chambre ;
- **l'augmentation de la surface des chambres** ;
- **l'amélioration des espaces collectifs et des conditions d'accueil** ;
- **le réaménagement des espaces d'accueil et des bureaux administratifs.**



> Évolution de la structure

	Avant travaux	Après travaux
Typologie	CHU et CHRS	CHRS
Publics pris en charge	Tout public	Tout public
Nombre de chambres unités de vie etc.	<ul style="list-style-type: none"> - 1 dortoir (37 places) - 93 chambres individuelles - 5 chambres doubles - 7 appartements en diffus 	<ul style="list-style-type: none"> - 83 chambres individuelles - 12 chambres doubles - 5 unités de vie (de 3 à 4 personnes) - 7 appartements en diffus
Nombre de places	158 places : 140 en collectif et 18 en diffus	147 places : 131 en collectif et 15 en diffus
Sanitaires	<ul style="list-style-type: none"> - WC collectifs - Douches collectives 	Unité sanitaire (WC, lavabo et douche) intégrée à chaque chambre et unité de vie
Restauration	<ul style="list-style-type: none"> - Cuisine - Salle à manger collective 	<ul style="list-style-type: none"> - Cuisine pédagogique - Local de stockage - Salle à manger collective - Installation de réfrigérateurs au sein de chaque chambre et unité de vie
Espaces collectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Salles d'activités - Espace de visite 	<ul style="list-style-type: none"> - Salle d'activités - Espace de visite - Salle de jeux - Bibliothèque - Salle informatique - « Salon bien être » - Salle de sport - Bureau du conseil de vie sociale (CVS)
Locaux administratifs	<ul style="list-style-type: none"> - Salle de permanence - Bureaux réservés aux travailleurs sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> - 2 bureaux d'entretien individuels - Salle de permanence
Locaux techniques		<ul style="list-style-type: none"> - Buanderie - Consigne - Garage - Infirmerie

> Évolution du projet social et impacts des travaux d'humanisation

► Une amélioration des conditions de confort

la réhabilitation du bâtiment par l'individualisation des chambres et des bureaux administratifs participent au respect de l'intimité et de la dignité des personnes et améliorent les conditions d'accompagnement de chacun.

« J'ai moins honte d'accueillir les gens, avant on ouvrait la porte et...
Je suis désolé, il y a des tâches sur le mur, de la peinture qui s'en va...
on va vous changer l'électricité...tout cela créait de la tension. »

Éducateur de la Cité

► Une plus grande autonomie des résidents

l'individualisation des chambres et la privatisation des sanitaires renforcent la responsabilité des résidents en charge de leur propre espace et favorisent le sentiment de liberté et d'autonomie.

« On fait le ménage nous-mêmes, on change nos draps alors qu'avant
quelqu'un rentrait pour poser nos draps propres. »

Éducateur de la Cité

► Un apaisement des tensions

l'individualisation des chambres a permis de réduire les conflits entre résidents.

► Une évolution du public accueilli

bien que le public accueilli reste hétérogène, la réhabilitation du centre a permis d'accueillir plus de ménages avec enfants et plus de femmes en urgence.

► Une évolution du règlement intérieur

le règlement de fonctionnement a été revisité avec le conseil de vie sociale (CVS) ainsi que le livret d'accueil. Il permet notamment aux résidents de pouvoir disposer de la clé de leur chambre et d'accueillir des tiers au sein de l'établissement.



► Une nouvelle organisation du service

à l'occasion de l'élaboration du nouveau projet d'établissement, le CHRS a élaboré une organisation en pôles :

- **pôle « ressource emploi »** qui offre une aide à la recherche d'emploi mais permet aussi de travailler sur l'image de soi, le rapport aux autres ;
- **pôle « famille »** avec des actions envers les enfants et en faveur de leur éducation ;
- **pôle « santé »** pour un accompagnement vers un parcours de soin, mais aussi pour mieux agir face aux addictions et aux ruptures de soins ;
- **pôle « expression et participation des personnes accueillies »** pour favoriser l'expression et promouvoir l'idée de citoyenneté.

► Une augmentation des coûts de fonctionnement

L'humanisation du centre s'est accompagnée d'une hausse des coûts de fonctionnement (consommation plus importante de fluide, maintenance de l'ascenseur etc.) Bien que ce constat soit nuancé par la DDCS : «avant il y avait tellement de petites dépenses liées à de petites réparations, il fallait poser des rustines ... que ça générerait aussi des coûts important au final », le gestionnaire, pour compenser le déficit structurel a choisi de réduire son taux d'encadrement, développer son service de restauration et développer les chantiers d'insertion.

> **Montant total du projet : 7 850 000 €**

> **Financement :**

- Subvention Anah : 1 085 000 €
- Subvention État : 1 115 000 €
- Emprunt : 549 000 €
- Mairie de Lyon : 535 000 €
- Région : 300 000 €
- Conseil départemental : 353 000 €
- Fonds propres : 3 731 000 €

> Entretiens réalisés

▶ Acteurs institutionnels

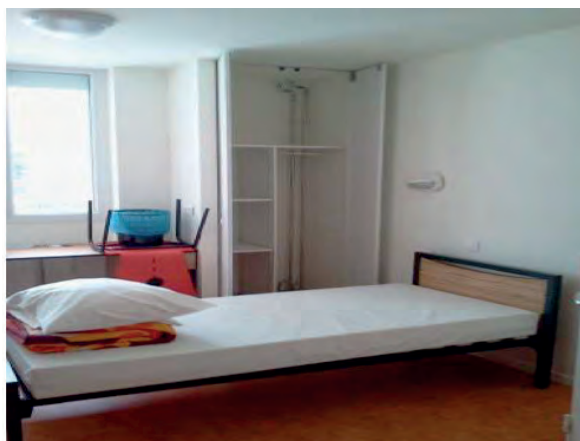
Direction départementale de la cohésion sociale du Rhône (DDCS 69)

▶ Personnel de la structure

- Directeur
- Responsable du service socioéducatif
- Éducateur

▶ Résidents

5 ménages ont été interrogés



Etude réalisée par le Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement (Cerema) pour le compte de la Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement (Dihal), ministère du Logement, de l'Égalité des territoires et de la Ruralité.

Copilotage : Agence Nationale de l'Habitat (Anah), Direction Générale de la Cohésion sociale (DGCS) - ministère des Affaires sociales et de la Santé et des Droits des femmes, et la Direction de l'Habitat, de l'Urbanisme et du Paysage (DHUP) - ministère du Logement, de l'Égalité des territoires et de la Ruralité

Étude réalisée en mars 2014 - publication juillet 2015

Délégation interministérielle à
l'hébergement et à l'accès au logement

244, boulevard Saint Germain - 75007 Paris
contact.dihal@developpement-durable.gouv.fr
tél. 01 40 81 33 73 - fax. 01 40 81 34 90

